

Aanbesteding Telecommunicatie diensten
Aanbestedende Dienst: Veiligheidsregio Noord Holland Noord
Referentie: D-2020-10200

Omschrijving:

Door het uitvoeren van deze openbare Europese aanbestedingsprocedure tracht VRNHN een nieuwe dienstverleningsovereenkomst af te kunnen sluiten voor haar Telecommunicatie diensten. Onder Telecommunicatie dienstverlening schaaft VRNHN: alle dienstverlening die Inschrijvers kunnen bieden voor het (telefonisch) bereikbaar krijgen en het versturen van data tussen VRNHN en haar medewerkers onderling en externen. Hierbij zoekt VRNHN een dienstverleningspartner die zich profileert als expert op zijn/haar vakgebied. VRNHN verwacht een dienstverlener die zich technisch ontwikkelt, en VRNHN binnen deze ontwikkelingen mee kan nemen. Deze nieuwe, technische ontwikkelingen vallen binnen scope van de aanbesteding. Omdat VRNH te maken heeft met apparatuur die letterlijk van levensbelang is én cruciaal onderdeel is van onze primaire taak, zoeken we een partner die VRNHN alle Telecommunicatie diensten kan bieden die nú en in de toekomst nodig zijn om onze hulpverleningstaak te kunnen blijven vervullen.

Toelichting:

Let op:

- er zijn 5 bijlagen mbt plattegronden toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten
- er is een (1) herzien prijzenblad gepubliceerd, welke u bij uw Inschrijving dient te gebruiken.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Fac.02

18

Vraag

Klopt het dat u deze aantallen wilt ontvangen?
hoe staat dit in relatie tot de aantallen op het inschrijfbiljet?

Antwoord

Vrijgegeven: 12-03-2020

De aantallen die vermeld dienen te worden op de factuur, zijn de daadwerkelijk door Inschrijver geleverde aantallen (en verbruik).

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Fac.03

19

Vraag

Kunt uitleggen wat u hier bedoelt met de hoogte van de vergoeding

Antwoord

Vrijgegeven: 12-03-2020

De hoogte van de vergoeding zijn de kosten die gemoeid zijn met de op de factuur genoemde zaken, door Inschrijver aan VRNHN geleverd in de betreffende factuur periode.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Fac.10

20

Vraag

Kunt u aangeven wat u precies bedoelt met groepsbundels en losse individuele databundels? en hoe staat dit in relatie tot de gevraagde hoeveelheid data op het inschrijfbiljet?

Antwoord**Vrijgegeven:** 12-03-2020

Met groepsbundel bedoelen we in deze een gemeenschappelijke databundel waarvan het verbruik door een groep abonnementen wordt gedeeld. De in het Prijzenblad genoemde 10GB databundel voor persoonsgebonden toestellen kan door alle abonnementen (m.u.v. de voertuig gebonden abonnementen) worden benut.

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** Tec. 02

21

Vraag

Kunt u positief bevestigen dat de eis duo sim juist ingevuld wordt als wij twee simkaarten/mobiele nummers koppelen aan één gebruiker/bundel?
Mocht uw antwoord negatief zijn, wilt u dan uitleggen wat u wél van ons verwacht?

Antwoord**Vrijgegeven:** 12-03-2020

Nee, hiermee wordt bedoeld de mogelijkheid tot het gebruik van twee simkaarten (van verschillende providers of zakelijk / prive) in één telefoon.

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** tech.05

22

Vraag

bedoelt u hier een medewerker die uw organisatie verlaat en zijn/haar nummer mee wil nemen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 12-03-2020

Ja dat is juist.

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** tech.10

23

Vraag

wat bedoeld u met verkeersklassen?
kunt u de gewenste verkeersklassen aangeven?

Antwoord**Vrijgegeven:** 12-03-2020

Hiermee wordt de autorisatie voor eindgebruikers bedoeld om wel/niet uitgaand belverkeer naar bijvoorbeeld 0900 nummers, of buiten de EU mogelijk te maken. Momenteel hebben wij deze verkeersklassen voor vaste telefonie niet specifiek gedefinieerd, maar voor de toekomst kan dit mogelijk anders worden. In de regel is dit een standaard functionaliteit.

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** tech.17

24

Vraag

Wat bedoelt u met priority calling?
Neemt u deze functionaliteit op dit moment ook af?
bij welke provider neemt u deze functionaliteit af?

Antwoord**Vrijgegeven:** 12-03-2020

- 1) Zie de toelichting hierop in de eis tweede deel. "Bij congestie op het netwerk dienen deze SIM kaarten voorrang te krijgen op het netwerk boven overige gebruikers van ditzelfde netwerk".
- 2) Ja, deze functionaliteit nemen we op dit moment af.
- 3) Bij KPN.

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** tech.20

25

Vraag

Kunt u aangeven wat u bedoelt met optimale spraakwaliteit?

Antwoord

Vrijgegeven: 12-03-2020

De maximaal haalbare spraakwaliteit. Een helder geluid, zonder gekraak, zonder onderbrekingen waardoor beide partijen (bellers) een uitstekende verstaanbaarheid ervaren.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft 1e Nvl vraag 17

26

Vraag

Een 10GB bundel, terwijl het daadwerkelijk verbruik vele malen lager nu is, brengt een onevenredig hogere prijs met zich mee, die dan ook voor de komende 6 jaar vast staat. Opdrachtgever geeft aan niet precies te weten hoe het dataverbruik zich gaat ontwikkelen. Opdrachtnemer stelt daarom voor om gestaffelde bundels aan te bieden, waarbij het daadwerkelijk verbruik elk half jaar bekeken wordt, waarna de bijbehorende gunstigste bundel in werking treedt. Zo blijft het risico voor Opdrachtgever beperkt, en kan Opdrachtnemer lagere bundels met bijbehorende lagere prijzen leveren. Kan Opdrachtgever hier mee akkoord gaan?

Antwoord

Vrijgegeven: 12-03-2020

Ja, dit is akkoord. Omdat een staffel qua aantallen en opbouw niet te vergelijken is met de eventuele andere staffelgrootte van andere Inschrijvers, kunt u op het herziene prijzenblad per jaar de verwachte bijstelling in prijs noteren (zie opnieuw gepubliceerde herziene prijzenblad). Let wel: deze jaarprijzen staan vast voor het betreffende jaar. De werkelijke behoefte van VRNHN dient afgedekt te blijven. Indien Inschrijver hier dus een te lage inschatting maakt ten opzichte van het werkelijke gebruik, wordt gedurende dat jaar de bij Inschrijving opgegeven prijs gehanteerd, én de daadwerkelijk benodigde bundel qua verbruik aan VRNHN ter beschikking gesteld, ook al zouden hier de kosten in werkelijkheid hoger van zijn. VRNHN hanteert deze methode om te voorkomen dat er strategisch, abnormaal laag, irreëel en/of manipulatief wordt ingeschreven. Zie in dit oogpunt tevens de Offerteleidraad.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft TECH.27 + antwoord 10 Nvl 1

27

Vraag

Gegadigde kan voor interne en externe piketmedewerkers een piketoplossing leveren welke voldoet aan de wensen van VRNHN waarbij zelfstandigheid, flexibiliteit en gebruiksgemak gegarandeerd zijn. Binnen deze oplossing is het mogelijk voor de eigen VRNHN medewerkers om het 072 nummer (eigen of groep) mee te sturen, het is echter technisch niet mogelijk voor externen (die gebruik maken van de piketdienst) om het 072 nummer mee te laten sturen bij het uitbellen. Dit omdat de externe piketmedewerkers buiten de telefonieomgeving vallen.

Het eisen van deze specifieke functionaliteit is kenmerkend voor de oplossing (app) van uw bestaande leverancier. Daardoor is het voor Gegadigde niet mogelijk om volledig aan de eis te voldoen.

Gegadigde verzoekt nadrukkelijk om het uitbellen met het 072 (piket) nummer specifiek voor de externe piketmedewerkers te laten vervallen. Anders gezegd geeft u hiermee aan dat Eis TECH.27 geldt voor de interne (piket) medewerkers.

Gaat VRNHN hiermee akkoord?

Antwoord

Vrijgegeven: 12-03-2020

VRNHN gaat hier niet mee akkoord. Ketenpartners moeten hier ook gebruik van kunnen maken, bijvoorbeeld in het kader van een crisissituatie. Het uitbellen met een 072 nummers is hierbij van belang.

Inschrijver mag voor het ontbrekende deel van uw standaard functionaliteit op deze eis maatwerk leveren. Mits dit conform eis Tech.27 na acceptatie wordt toegevoegd aan uw standaard functionaliteit.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Vervolg vraag op vraag nr 7: Bijlage 2 PvE, ICT.04

- 28 **Vraag**
Kan Opdrachtgever aangeven wat de planning is voor de schouw op locatie en wanneer kunnen de plattegronden van het pand verstuurd worden?
Antwoord **Vrijgegeven: 12-03-2020**
Plattegrond van hertog Aalbrechtweg 22 te Alkmaar is beschikbaar en wordt met deze Nvl samen gepubliceerd (5 bijlagen). Afspraak voor de schouw op locatie kan, indien door Inschrijver gewenst, via de berichtenmodule van Tendered gemaakt worden.
- Nr:**
- 29 **Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage 2: PvE, BEST.01
Vraag
Kan Opdrachtgever aangeven op welke wijze de hardware besteld zal worden; per stuk of in grotere batches?
Antwoord **Vrijgegeven: 12-03-2020**
Bestellingen vinden plaats naar behoefte. Dit kan dus zowel batchgewijs of per stuk. In 2019 is een batch van 100 gevraagd ter vervanging van toestellen in voertuigen. Maandelijks worden individuele aanvragen gedaan.
- Nr:**
- 30 **Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage 2: PvE, BEST.01
Vraag
Inschrijver heeft een voorkeur voor bestelling/uitlevering van nieuwe toestellen in batches van 25 stuks, is dat werkbaar voor Opdrachtgever?
Antwoord **Vrijgegeven: 12-03-2020**
Nee, dit is niet akkoord. Bestellingen vinden plaats naar behoefte. Medewerkers hebben keuze uit verschillende type devices. Het batchgewijs leveren van devices leidt tot het aanhouden van een voorraad bij Opdrachtgever. Dit is voor Opdrachtgever niet wenselijk.
- Nr:**
- 31 **Categorie** Inhoud
Betreft Vervolgvrage NVI1 Vraag 12, Eis BEST.02 en Eis FACT.01
Vraag
U geeft aan: "Volgens de richtlijnen van Apple dient een Apple Device Enrollment Program (DEP) deelnemende en erkende reseller of netwerkaanbieder de VRNHN de DEP geschikte Apple devices te leveren."
Deze situatie zorgt er voor dat Inschrijver een sterke voorkeur heeft voor maximaal 3 facturen per maand (2 + 1 voor de hardware) Dit geldt voor maanden waarin mobiele telefoons worden uitgeleverd. Een akkoord van VRNHN hierop is wenselijk doordat zowel Inschrijver als VRNHN dan gebruik maken van een geautomatiseerd en geborgd proces. Dat minimaliseert de foutkans. Kan VRNHN hiermee instemmen?
Antwoord **Vrijgegeven: 12-03-2020**
Nee, dit is niet akkoord. De eis BEST.02 voor levering van telefoons door een Apple Device Enrollment Program (DEP) deelnemende en erkende reseller of netwerkaanbieder, mag niet leiden tot een extra factuur in relatie tot de eis in FACT.01.
- Nr:**
- 32 **Categorie** Juridisch
Betreft Vervolgvrage Nvl 1, vraag 4, Bijlage AIVD NHN, artikel 23.5
Vraag
Inschrijver acht het niet proportioneel dat de aansprakelijkheid per gebeurtenis uitsluitend wordt beperkt tot een bedrag gelijk aan de beoogde contractwaarde. Dit brengt geen redelijkheid en duidelijkheid voor beide partijen. Is Opdrachtgever bereid om de totale maximale aansprakelijkheid te relateren aan de beoogde jaarlijkse contractwaarde en daarnaast het aantal gebeurtenissen per jaar te beperken?

Antwoord**Vrijgegeven:** 12-03-2020

VRNHN gaat niet akkoord met het limiteren van het aantal gebeurtenissen. Het is wel akkoord om het totale bedrag van de in artikel 23.5 bedoelde aansprakelijkheid per jaar te beperken tot de jaarlijkse contractwaarde.

Nr:**Categorie** Juridisch**Betreft** Vervolg vraag Nvl 1, vraag 4, Bijlage AIVD NHN, artikel 23.5

33

Vraag

Het is tevens onredelijk en niet in lijn met de gids proportionaliteit om de schadeveroorzakende gebeurtenissen niet te limiteren en definiëren. Het limiteren en definiëren zorgt ervoor dat duidelijk wordt welke directe en indirecte schade is uitgesloten en het brengt redelijkheid en duidelijkheid voor beide partijen. Is Opdrachtgever bereid haar eerdere antwoord te heroverwegen en dit te definiëren?

Antwoord**Vrijgegeven:** 12-03-2020

VRNHN gaat niet akkoord met het limiteren van het aantal gebeurtenissen. Het is wel akkoord om het totale bedrag van de in artikel 23.5 bedoelde aansprakelijkheid per jaar te beperken tot de jaarlijkse contractwaarde.

Nr:**Categorie** Juridisch**Betreft** Bijlage AIVD NHN, artikel 23.5

34

Vraag

Gebruikelijk binnen de telecom branche is de aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend directe schade. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 12-03-2020

Aansprakelijkheid voor gevolg- en/of indirecte schade wordt niet uitgesloten als deze direct gerelateerd zijn aan de wettelijke taak van VRNHN zoals neergelegd in de Wet op de Veiligheidsregio's. Het is wel akkoord om het totale bedrag van deze aansprakelijkheid per jaar te beperken tot de jaarlijkse contractwaarde. Aansprakelijkheid voor overige indirecte en/of gevolgschade kan wel worden uitgesloten.